

MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIENSI DI ERA DIGITAL UNTUK MEWUJUDKAN *CLEAN AND CLEAR GOOD GOVERNANCE*

Elvira¹, Samuel Soewita², Belly Isnaeni³

^{1,2,3} Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

E-mail: dosen02660@unpam.ac.id, dosen01298@unpam.ac.id, dosen02637@unpam.ac.id

ABSTRAK

Agar dapat melayani konstituen mereka dengan lebih baik, pemerintah negara bagian dan federal semakin beralih ke e-government, atau pemerintahan elektronik, yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) secara ekstensif. Tak bisa dipungkiri dengan berkembangnya kemajuan pesat pada bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi tetap saja ada beberapa pemerintah daerah yang belum dapat maksimal dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis digital sehingga manfaatnya belum dapat dirasakan oleh masyarakat, bahkan sebagian masyarakat menilai dengan pelayanan berbasis digital justru mempersulit mereka. Hasil pemetaan di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat didapati masih rendahnya tingkatnya pemahaman masyarakatnya terkait pelayanan publik yang telah mulai berbasis teknologi dan informasi (digital), hal ini terjadi dikarenakan faktor-faktor antara lain karena kurang memahami pentingnya memiliki keterampilan teknologi dan informasi (digital), pendidikan yang masih rendah, kemampuan yang masih rendah dan sosialisasi yang kurang memadai dari adanya kebijakan sistem pelayanan yang berbasis teknologi dan informasi (digital). Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini diselenggarakan melalui metode penyuluhan yang dilakukan dengan cara Ceramah dan Diskusi. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada tanggal 2 sampai dengan 3 November 2024 berdasar Kegiatan Pengabdian tempat di Kabupaten Sukabumi. Materi yang akan disampaikan pada penyuluhan adalah sebagai berikut : 1). Pengertian dan Jenis-jenis Pelayanan Publik, 2). Manfaat pelayanan Publik Berbasis Teknologi dan Informasi (Digital), 3). Prosedur pelayanan Publik Berbasis Teknologi dan Informasi (Digital), 4). Dilanjutkan dengan Sesi Tanya-Jawab. Sasaran penyuluhan Kegiatan Pengabdian Masyarakat di Kabupaten Sukabumi: 1). Masyarakat Umum, 2). Tokoh Masyarakat dan Agama, 3). kader PKK dan Karang Taruna, 4) Pelajar dan mahasiswa. Setelah dilakukan Penyuluhan melalui Kegiatan pengabdian Masyarakat ini diharapkan: 10. Meningkatnya kesadaran Masyarakat di kabupaten Sukabumi, Jawa Barat mengenai pentingnya pemahaman tentang pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi (Digital), 2). Meningkatnya tingkat kemampuan masyarakat dalam proses layanan berbasis teknologi dan informasi (digital), 3). Memperkuat Sumber daya manusia (SDM) di kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan pemberian layanan publik berbasis digital kepada masyarakat setempat.

Kata kunci : pelayanan publik, era digital, *good governance*

ABSTRACT

In order to better serve their constituents, both state and federal governments are increasingly turning to e-government, or the electronic government, which makes extensive use of communication and information technology (ICT). It cannot be denied that, despite the rapid advancement in the fields of science, technology, and information, there are still several local governments that have not maximized digital-based public services, meaning the benefits are yet to be felt by the public. In fact, some people perceive that digital-based services actually complicate matters for them. Mapping results in Sukabumi Regency, West Java, show a low level of public understanding regarding public services that have begun to adopt technology and information (digital)-based systems. This is caused by several factors, including a lack of understanding of the importance of acquiring technological and informational (digital) skills, low levels of education, limited

capabilities, and inadequate socialization regarding the policy of a technology and information (digital)-based service system. This Community Service activity is conducted through the method of counseling, which is carried out through lectures and discussions. The event took place from November 2 to November 3, 2024, in Sukabumi Regency. The materials to be presented during the counseling session are as follows: 1) Definition and Types of Public Services, 2) Benefits of Technology and Information (Digital)-Based Public Services, 3) Procedures for Technology and Information (Digital)-Based Public Services, and 4) followed by a Q&A session. The target audience for this Community Service Counseling activity in Sukabumi Regency includes: 1) The General Public, 2) Community and Religious Leaders, 3) PKK Cadres and Karang Taruna members, and 4) Students and University Students. After the counseling session through this Community Service activity, it is expected that: 1) There will be an increase in public awareness in Sukabumi Regency, West Java, regarding improved understanding of technology and information (digital)-based public services, 2) There will be an improvement in the community's ability to engage with technology and information (digital)-based services, and 3) There will be strengthening of human resources (HR) in Sukabumi Regency to improve the provision of digital-based public services to the local community.

Keywords: public service, digital era, good governance

PENDAHULUAN

Kewajiban lembaga pendidikan untuk melakukan penelitian, pengajaran, dan pengabdian kepada masyarakat ditegaskan dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, yang dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan akademik yang bertujuan untuk memajukan kualitas kehidupan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan, sesuai dengan prinsip-prinsip Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang menekankan peningkatan kualitas hidup, penghapusan kemiskinan, pengurangan kesenjangan, dan pelestarian lingkungan. Kegiatan ini merupakan bagian integral dari misi Tridharma Perguruan Tinggi, sejajar dengan fungsi pendidikan dan penelitian.

Pengabdian Masyarakat adalah kegiatan yang melibatkan anggota akademik untuk menerapkan teknologi dan juga ilmu pengetahuan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat dan memajukan kehidupan menurut UU no.12 Tahun 2012 mengenai Pendidikan Tinggi. Perencanaan yang baik diperlukan untuk mencapai tujuannya. Dosen dan mahasiswa sebagai bagian dari komunitas akademik memiliki tanggung jawab moral untuk aktif dalam kegiatan pengabdian tersebut. "Program Kreativitas Mahasiswa dalam Pengabdian Masyarakat" (PKM-PM) merupakan salah satu wadah tersebut. Terkait dengan tujuan program PKM-PM untuk meningkatkan taraf hidup, mengurangi kemiskinan, menghilangkan kesenjangan sosial, dan menjaga lingkungan, sains, teknologi, dan seni menjadi hal yang krusial. Lembaga nirlaba yang berpartisipasi dalam PKM-PM meliputi: klub pemuda, cabang PKK, panti asuhan, lembaga pemerintah, sekolah (pra-TK hingga 12), dan organisasi sosial dan kemasyarakatan lainnya.

Kemajuan pesat dalam teknologi digital terjadi di era globalisasi saat ini. Penggunaan perangkat elektronik merasuki hampir setiap aspek kehidupan modern. Saat ini, orang menggunakan ponsel pintar dan komputer untuk lebih dari sekadar

bisnis dan komunikasi. Duduk di depan layar memungkinkan kita melihat dunia dan menerima informasi apa pun yang kita butuhkan dengan ketukan jari. Sektor publik juga tidak kebal terhadap perubahan ini. Maraknya tren digital telah mendorong beberapa organisasi pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang memanfaatkan TIK dalam upaya untuk tetap kompetitif. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi akses publik ke layanan pemerintah dan membuatnya lebih transparan.

Tujuan dari penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah terwujudnya pemerintahan yang amanah, efisien, terbuka, bermutu, dan transparan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. Untuk mewujudkannya, diperlukan beberapa hal penting. Pertama, diperlukan kerangka kerja yang terpadu. Pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah harus menyediakan perangkat teknologi yang memadai, fungsional, dan terpadu. Kedua, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang andal dan berwawasan luas. Agar tujuan SPBE dapat tercapai, maka jumlah SDM harus disesuaikan dengan kebutuhan. Ketiga, organisasi pelayanan publik harus terus menerus dan berkelanjutan memanfaatkan teknologi agar tidak menjadi tren sesaat.

Sesuai dengan tujuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mulai dilaksanakan. Penataan Tata Kelola merupakan satu dari delapan area perubahan yang tercantum dalam peraturan tersebut yang memuat beberapa inisiatif transformasi. Penyelenggaraan SPBE yang bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak lepas dari bidang ini. Pelaksanaannya meliputi operasional internal pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat.

Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020 menetapkan sejumlah indikator untuk mengukur penerapan SPBE. Indikator tersebut meliputi penerapan Pengelolaan layanan SPBE, layanan elektronik untuk kepegawaian, serta layanan arsip berbasis digital, dan layanan publik berbasis elektronik di kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah. Pemenuhan indikator-indikator ini sangat penting karena berkontribusi besar terhadap keberhasilan reformasi birokrasi pada instansi tersebut. Selain itu, penerapan SPBE tidak hanya berdampak pada manajemen internal pemerintahan, tetapi juga memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat pengguna layanan.

Ada banyak hasil yang menguntungkan yang diperoleh dari penggunaan TI dalam layanan publik. Sebagai permulaan, warga negara dapat memperoleh bantuan yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke gedung pemerintah. Masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses formulir aplikasi dan informasi

layanan dasar melalui saluran internet seperti situs web pemerintah atau media sosial. Manfaat kedua dari TI adalah membuat masyarakat lebih percaya diri terhadap layanan pemerintah. Lebih mudah menghindari masalah seperti pungutan liar, proses yang tidak sah, dan penundaan ketika informasi seperti prosedur operasi standar, persyaratan biaya, dan jam layanan dipublikasikan. Ketiga, sistem aspirasi dan pengaduan daring dapat menggabungkan berbagai masalah publik tentang layanan publik, sehingga membuat pengajuan pengaduan menjadi lebih efisien.

Tujuan e-government adalah menjadikan pemerintahan lebih terbuka, bertanggung jawab, dan responsif dengan menggunakan teknologi. Hal ini mengikuti Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang menegaskan kembali Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001, yang keduanya membahas tentang pengembangan dan penggunaan telematika. Untuk memfasilitasi tata kelola yang efektif, arahan ini menekankan bahwa setiap lembaga pemerintah harus membuat rencana e-government. Prinsip dasar peremajaan birokrasi adalah tata kelola yang baik, yang menekankan pada kerja sama yang efisien di seluruh sektor publik, komersial, dan nirlaba. Landasannya adalah prinsip-prinsip seperti keadilan sosial, keterbukaan, kompetensi, akuntabilitas, keterlibatan, dan transparansi. Semua ini sesuai dengan rencana "Making Indonesia 4.0," cetak biru kebijakan industri nasional untuk revolusi industri keempat, yang diluncurkan pada KTT Industri Indonesia 2018.

Bidang teknologi informasi dan komunikasi kini tengah mengalami periode pertumbuhan yang sangat pesat. Sistem manajemen informasi telah digunakan oleh hampir setiap industri, baik publik maupun komersial. Penyedia layanan informasi telah merancang dan mengembangkan berbagai layanan berbasis elektronik melalui berbagai aplikasi mendasar. Layanan ini meliputi e-government, e-banking, e-library, e-education, dan e-commerce. Tujuan utama pengembangan ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas, akurasi, dan efisiensi layanan informasi (Hardjaloka, 2014). "E-government" berarti bahwa pemerintah menjangkau masyarakat, bisnis, dan kelompok lain menggunakan internet dan bentuk-bentuk teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet lainnya (Vallentina Legi, 2020).

Secara sederhana, pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan paling mendasar warga negaranya. Warga negara memiliki kepercayaan kepada pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang bermutu. Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang bermutu, terjangkau, dengan proses yang jelas dan harga yang wajar telah tumbuh dari tahun ke tahun. Masyarakat umum menyadari hak mereka dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang memadai, oleh karena itu hal ini masuk akal (Indah Purnamasari, 2019). Sayangnya, masih banyak masalah besar dalam pelayanan publik di Indonesia. Misalnya, saluran pengaduan dan sengketa yang tidak jelas, dan kelompok rentan termasuk masyarakat miskin, perempuan, dan penyandang

disabilitas memiliki akses yang terbatas atau tidak sama sekali terhadap pelayanan (Reza, 2020).

Layanan pemerintah jarang sekali gagal memenuhi apa yang dijanjikan dalam deskripsi layanan atau tujuan yang dinyatakan oleh organisasi publik. Hal-hal seperti jalan yang rusak setelah dibangun, petugas polisi yang tidak ramah, dan proses yang terlalu birokratis adalah contoh layanan yang kualitasnya tidak memenuhi harapan. Kegagalan penyedia layanan untuk menyediakan layanan terbaik terlihat jelas dari hal ini (Reza, 2020). Ketika warga negara menghadapi masalah saat mencoba menggunakan layanan pemerintah, mereka mungkin ragu untuk mengajukan keluhan resmi. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini, termasuk: 1) tidak tersedianya tempat pengaduan yang jelas; 2) adanya rasa takut bahwa mengajukan pengaduan justru akan membuat mereka mengalami kesulitan lebih lanjut; dan 3) keterbatasan lembaga penerima pengaduan, seperti Ombudsman, yang hanya memiliki wewenang memberikan rekomendasi tanpa kekuatan mengikat untuk menyelesaikan pengaduan tersebut (Reza, 2020).

Pemerintah semakin mempertimbangkan layanan berbasis digital untuk mengatasi berbagai masalah publik, didorong oleh pesatnya perkembangan komunikasi dan teknologi. Kami mengantisipasi bahwa langkah ini akan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Lebih jauh lagi, negara-negara kontemporer merangkul layanan publik digital sebagai sarana untuk memanfaatkan berbagai kemungkinan yang dihadirkan oleh Revolusi Industri Keempat (Reza, 2020). Tentu saja terobosan pelayanan publik melalui digital memerlukan inovasi dan ketercukupan sarana-prasarana serta sumber daya manusianya sehingga tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat tercapai disertai dengan adanya efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang dalam pelayanan publik, dan yang terpenting dapat memangkas praktis kolusi, korupsi dan nepotisme di pemerintahan daerah sehingga tercipta *clean and clear good governance*. Meski sejumlah pemerintah daerah belum sepenuhnya mengimplementasikan layanan publik berbasis TI yang dianggap membantu oleh masyarakat atau lebih parah lagi, dianggap sulit diakses oleh masyarakat tidaklah mengurangi kenyataan bahwa zaman telah berubah dan ilmu pengetahuan, informasi, dan teknologi telah maju. Hasil pemetaan di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat didapati masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakatnya terkait pelayanan public yang sudah mulai berbasis teknologi dan informasi, hal ini disebabkan adanya beberapa factor karena kurang memahami pentingnya memiliki ketrampilan teknologi dan informasi, tingkat pendidikan yang masih rendah dan kemampuan ekonomi yang masih rendah dan sosialisasi yang masih kurang memadai dari adanya kebijakan sistim pelayanan publik yang berbasis IT dari pemerintah daerah kepada perangkat desa dan Masyarakat. Berikut penjelasan mengapa Program Pascasarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Pamulang sebagai bagian dari komitmen Tri Dharma Perguruan Tinggi akan menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat berupa penyuluhan hukum bagi

para mahasiswa dan civitas akademika universitas dalam upaya mencerdaskan masyarakat, mencerdaskan masyarakat, dan menambah wawasan tentang pentingnya pemahaman layanan berbasis IT. “MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL UNTUK MEWUJUDKAN *CLEAN AND CLEAR GOOD GOVERNANCE*”

Sebagai bagian dari pengabdian masyarakat kami, kami akan menggunakan pendekatan konseling yang memadukan pengajaran di kelas dengan diskusi terbuka. Metode penyuluhan terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan mengubah perilaku target sasaran. Salah satu cara yang digunakan dalam penyuluhan adalah metode ceramah. Selain itu, media berperan sebagai saluran atau alat bantu yang mempermudah penyuluh dalam menyampaikan pesan secara lebih efektif. Kegiatan terkait penyuluhan hukum ini dilakukan dengan cara memberikan fasilitas berupa pemberian informasi hukum terkait pelayanan publik di era digital, yang dalam pelaksanaannya menjalin kerja sama dengan *stakeholder* pemerintah daerah setempat di Kabupaten Sukabumi.. Materi yang akan disampaikan dalam penyuluhan adalah sebagai berikut: 1) Pengertian dan Jenis-jenis Pelayanan Publik; 2) Manfaat Pelayanan Publik Berbasis Digital; 3) Prosedur Pelayanan Publik Berbasis Digital; 4) Dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Sasaran penyuluhan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kabupaten Sukabumi ini adalah: 1) Masyarakat umum; 2) Tokoh masyarakat dan agama; 3) Kader PKK dan Karang Taruna; 4) Pelajar dan Mahasiswa. Setelah dilakukan penyuluhan melalui Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini diharapkan: 1. Meningkatnya kesadaran masyarakat Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat mengenai pentingnya pemahaman tentang pelayanan publik berbasis digital; 2. Meningkatnya tingkat kemampuan Masyarakat dalam proses pelayanan publik berbasis digital Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat.; 3. Memperkuat SDM Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan pemberian pelayanan publik berbasis digital kepada Masyarakat setempat

METODE

1. Pelaksanaan Hari Pertama; agenda Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan bertempat di aula Kantor Kecamatan Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Rincian waktu dilaksanakannya kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah sebagai berikut: Hari/Tanggal Jam/ Tempat : Sabtu/ 2 November 2024/ jam 09.00-13.00 WIB/ Aula Kantor Kecamatan Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Dalam kegiatan tersebut dihadiri peserta penyuluhan dari unsur perangkat kecamatan dan desa; masyarakat umum; tokoh masyarakat dan agama; kader PKK, dengan materi: 1) Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Pelayanan Publik; 2) Manfaat Pelayanan Publik Berbasis Digital; 3) Prosedur Pelayanan Publik Berbasis Digital; 4) Dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. 2. Pelaksanaan Hari Kedua; agenda Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan bertempat di aula Kantor Kecamatan Sukabumi,

Kabupaten Sukabumi Jawa Barat. Rincian waktu dilaksanakannya kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah sebagai berikut: Hari/Tanggal Jam/Tempat : Minggu/ 3 November 2024/ pukul 09.00-11.30 WIB/ Aula Kantor Kecamatan Sukabumi, , Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Dalam kegiatan tersebut dihadiri peserta penyuluhan dari karang taruna; pelajar dan mahasiswa, dengan materi : 1) Pengertian dan Jenis-jenis Pelayanan Publik; 2) Manfaat Pelayanan Publik Berbasis Digital; 3) Prosedur Pelayanan Publik Berbasis Digital; 4) Dilanjutkan dengan sesi tanya jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian *Good governance*

Jika kita menginginkan layanan publik yang lebih baik dan aparaturnegara yang lebih efisien, kita perlu menerapkan gagasan tata kelola pemerintahan yang baik. Tujuan penerapan gagasan ini adalah untuk meningkatkan layanan publik dengan mendorong reformasi di dalam birokrasi. Namun, pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi sering kali masih dianggap lambat, tidak profesional, dan mahal. Masalah birokrasi yang sering muncul meliputi struktur organisasi yang terlalu besar, tumpang tindih kewenangan antar lembaga, ketidakteraturan dalam sistem, metode, proses, protokol, dan kebijakan; maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan kurangnya profesionalisme, ketidakberpihakan, dan perhatian terhadap kesejahteraan pegawai negeri. Masalah lainnya termasuk kurangnya disiplin dan etos kerja dalam aparaturnegara dan koordinasi program yang umumnya tidak terorganisir.

Norma dan kepentingan masyarakat menjadi dasar bagi tindakan lembaga pemerintahan yang mewujudkan tujuan negara, menurut Sadjijono (2007:203). Di sisi lain, tata kelola pemerintahan yang efektif didefinisikan oleh IAN & BPKP (2005:5) sebagai proses kerja sama antara masyarakat dan pemerintah dalam mengelola sumber daya pembangunan. Tata kelola pemerintahan yang baik didefinisikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 sebagai praktik penyelenggaraan pemerintahan yang berlandaskan pada asas-asas berikut: profesionalisme, keterbukaan, akuntabilitas, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan akseptabilitas masyarakat.

Untuk memenuhi tujuan negara, tata kelola pemerintahan yang baik berarti bahwa tindakan pemerintah dilakukan sesuai dengan kepentingan masyarakat dan norma yang berlaku. Berbagai lapisan masyarakat, pemerintahan, dan ekonomi mengendalikan kekuasaan masyarakat. Tata kelola didefinisikan sebagai pelaksanaan kewenangan atas bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk tujuan mengatur operasi negara di berbagai tingkatan, menurut sebuah makalah UNDP. Warga negara dan kelompok masyarakat mampu mengekspresikan ambisi mereka, menegakkan hak hukum mereka, melaksanakan tugas mereka, dan menyelesaikan masalah melalui perangkat, prosedur, dan lembaga yang membentuk tata kelola ini. Tata kelola pemerintahan yang baik, dalam definisi yang

paling mendasar, adalah administrasi pemerintahan yang efisien yang mematuhi norma dan standar yang ditetapkan.

Konsep Dasar *Good governance*

Sektor publik dan komersial, serta masyarakat luas, telah menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Meskipun demikian, masih banyak kesalahpahaman mengenai gagasan ini. Meskipun tata kelola mencakup lebih dari sekadar administrasi lembaga eksekutif, banyak orang masih menganggapnya dalam pengertian yang sempit. Sektor publik hanyalah satu dari tiga pelaku utama dalam tata kelola; dua lainnya adalah sektor bisnis dan nirlaba. Jadi, mengetahui bagaimana ketiga pelaku ini beroperasi bersama di bawah seperangkat norma yang disetujui semua orang sangat penting untuk memahami tata kelola.

Di bidang politik, ekonomi, masyarakat, budaya, hukum, dan keamanan, lembaga pemerintah membantu menciptakan kondisi yang menguntungkan. Tanggung jawab untuk meningkatkan ekonomi, menambah lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan berada di tangan sektor swasta. Sebaliknya, anggota masyarakat sipil memiliki kewajiban untuk mengambil bagian dalam dan mengawasi berbagai upaya ekonomi, sosial, dan politik.

Ketika kata sifat "baik" ditambahkan pada *governance*, maka *good governance* merujuk pada tata pemerintahan yang positif atau berkualitas. Hal ini tercapai apabila masing-masing aktor dapat mengerahkan sumber daya secara optimal berdasarkan kesadaran dan kesepakatan bersama untuk mencapai visi tertentu. *Governance* dikatakan *good* jika memiliki ciri-ciri atau indikator yang mencerminkan tata kelola yang baik.

Prinsip-prinsip *Good governance*

Standar tata kelola pemerintahan yang baik dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, yang meliputi:

- a. **Profesionalitas:** Meningkatkan kapasitas dan kejujuran pejabat pemerintah untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, tersedia, dan dengan harga yang wajar.
- b. **Akuntabilitas:** Memastikan adanya tanggung jawab yang jelas dari para pengambil kebijakan di berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- c. **Transparansi:** Membangun kredibilitas antara pemerintah dan publik melalui penyebaran data yang jelas, lengkap, dan tersedia secara luas.
- d. **Pelayanan Prima:** Menyelenggarakan layanan publik dengan prosedur yang jelas, tarif yang transparan, kepastian waktu, aksesibilitas yang mudah, fasilitas yang memadai, disertai dengan pelayanan yang baik dan metedis.
- e. **Demokrasi dan Partisipasi:** Mendorong anggota masyarakat memanfaatkan hak mereka untuk menyuarakan pendapat tentang masalah-masalah kepentingan publik dengan melakukannya secara langsung atau melalui perwakilan.

- f. **Efisiensi dan Efektivitas:** Memastikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara optimal, bertanggung jawab, dan dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara maksimal.
- g. **Supremasi Hukum:** Penegakan hukum yang adil dan tidak memihak, tanpa bias atau prasangka, dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang muncul dalam masyarakat.

Sebanyak empat belas prinsip panduan untuk pemerintahan yang efektif dijabarkan oleh UNDP. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

- a. **Wawasan ke depan** (*visionary*): Kemampuan untuk merencanakan masa depan dengan visi yang jelas.
- b. **Keterbukaan dan transparansi** (*openness and transparency*): Memberikan akses informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat.
- c. **Partisipasi masyarakat** (*participation*): Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
- d. **Tanggung gugat** (*accountability*): Minta semua orang bertanggung jawab atas pilihan dan tindakan mereka.
- e. **Supremasi hukum** (*rule of law*): Menjunjung tinggi hukum dan menjamin keadilan bagi semua pihak.
- f. **Demokrasi** (*democracy*): Menjamin pelibatan masyarakat dalam pemerintahan yang adil dan setara.
- g. **Profesionalisme dan kompetensi** (*professionalism and competency*): Memiliki standar keahlian dan kemampuan tinggi dalam menjalankan tugas.
- h. **Daya tanggap** (*responsiveness*): Cepat dalam merespons kebutuhan dan masalah masyarakat.
- i. **Keefisienan dan keefektifan** (*efficiency and effectiveness*): Mengelola sumber daya dengan optimal untuk hasil terbaik.
- j. **Desentralisasi** (*decentralization*): Mendelegasikan wewenang ke tingkat yang lebih rendah agar lebih dekat dengan masyarakat.
- k. **Kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat** (*private sector and civil society partnership*): Mempromosikan hubungan yang harmonis antara negara, sektor korporasi, dan masyarakat umum.
- l. **Komitmen untuk mengurangi kesenjangan** (*commitment to reduce inequality*): Berupaya menciptakan keadilan sosial dan mengurangi ketimpangan.
- m. **Komitmen terhadap perlindungan lingkungan hidup** (*commitment to environmental protection*): Menjaga kelestarian lingkungan dalam setiap kebijakan.
- n. **Komitmen pada pasar yang adil** (*commitment to fair market*): Mendorong sistem ekonomi yang transparan dan berkeadilan.

Penjelasan singkat mengenai empat belas prinsip pemerintahan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. **Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi strategis):** Maksud dan serangkaian tujuan yang menyeluruh, didukung oleh rencana tindakan yang spesifik, bermanfaat, dan jangka panjang, harus mendukung semua upaya pemerintah.
- b. **Tata pemerintahan yang transparan:** Data dan informasi kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah pusat dan daerah harus mudah diakses oleh publik.
- c. **Tata pemerintahan yang melibatkan partisipasi masyarakat:** Pilihan kebijakan publik dan formulasinya memerlukan masukan dari para pemangku kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, masukan mereka sangat penting untuk setiap kebijakan yang memengaruhi kepentingan masyarakat secara keseluruhan.
- d. **Tata pemerintahan yang akuntabel:** Sangat penting bahwa negara dan badan-badan di bawahnya dapat mempertanggungjawabkan kekuasaan yang mereka miliki sesuai dengan tanggung jawab dan kebijakan, inisiatif, serta tindakan yang mereka lakukan.
- e. **Tata pemerintahan yang menegakkan supremasi hukum:** Upaya peningkatan pengetahuan dan budaya hukum, penanganan pelanggaran hak asasi manusia (HAM), dan insiden korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) semuanya berada di bawah premis ini. Hal ini dicapai dengan menggunakan peraturan yang terbuka dan tegas serta bebas dari campur tangan politik.
- f. **Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus:** Proses pengambilan keputusan dilakukan melalui mekanisme demokrasi dengan melibatkan eksekutif dan legislatif, di mana keputusan yang diambil harus berdasarkan konsensus bersama.
- g. **Tata pemerintahan yang profesional dan kompeten:** Evaluasi sumber daya manusia dalam kebijakan publik, termasuk keterampilan dan profesionalisme mereka, memberikan bukti nyata tentang gagasan ini.
- h. **Pemberdayaan masyarakat dan sektor swasta:** Dengan meningkatkan sistem pelayanan melalui kolaborasi atau kemitraan antara sektor publik, industri swasta, dan masyarakat, serta dengan menghilangkan hambatan birokrasi yang mencegah kolaborasi yang adil.
- i. **Tata pemerintahan yang mengurangi kesenjangan:** Dengan membangun kesetaraan hukum dan mengurangi diskriminasi terhadap perempuan dan laki-laki, kita dapat secara adil dan proporsional mempersempit kesenjangan antara pemerintah federal dan daerah, serta daerah itu sendiri.
- j. **Tata pemerintahan yang peduli terhadap lingkungan hidup:** Pemerintah harus melaksanakan analisis dampak lingkungan, menegakkan hukum lingkungan, serta mengelola sumber daya alam secara berkelanjutan.
- k. **Tata pemerintahan yang berkomitmen pada pasar:** Pemerintah harus menghindari campur tangan yang berlebihan dalam ekonomi, sembari juga mendesak bisnis lokal untuk terhubung dengan pasar regional dan nasional.

Dalam hal administrasi yang baik, Indonesia masih jauh tertinggal. Masalah seperti kepentingan politik, KKN, ketidakadilan dalam peradilan, penyalahgunaan kewenangan, serta kurangnya integritas dan transparansi masih menghambat pencapaian pemerintahan yang baik. Untuk melakukan hal ini, konsep tata kelola pemerintahan yang baik perlu diterapkan pada berbagai lembaga pemerintah. Untuk dapat menerapkan gagasan ini, ketiga pilar tata kelola pemerintahan yang baik negara, dunia usaha, dan masyarakat sipil harus bekerja sama secara harmonis.

Pelaksanaan *Good governance* di Indonesia

Terdapat dua pilar utama yang menopang administrasi efektif di Indonesia:

- a. **Tuntutan eksternal:** Tata kelola pemerintahan yang baik sedang didorong oleh globalisasi di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya keterlibatan pemerintah Indonesia dengan negara-negara lain dan organisasi donor, istilah ini mulai mendapat perhatian pada akhir tahun 1990-an. Kelemahan iklim ekonomi dan politik Indonesia terungkap melalui istilah-istilah tersebut.
- b. **Tuntutan internal:** Korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan kekuasaan yang selama ini diketahui oleh masyarakat sebagai salah satu faktor pemicu situasi yang kompleks. KKN telah menyebar ke berbagai lapisan masyarakat, dan lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif merupakan pihak yang paling bertanggung jawab atas terjadinya hal ini.

Masyarakat sebagai konsumen barang dan jasa sektor swasta, dunia usaha sebagai pelaku pasar, dan pemerintah sebagai regulator merupakan tiga pilar yang saling bergantung yang menjadi landasan tata kelola pemerintahan yang baik. Ketiga faktor ini harus saling bekerja sama agar tata kelola pemerintahan yang baik dapat terlaksana secara efektif. Jika hanya dibebankan kepada pemerintah, hasilnya akan kurang optimal dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Pengertian Pelayanan Publik

Penyediaan layanan publik kepada masyarakat merupakan tanggung jawab mendasar pemerintah. Untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, layanan tersebut dapat diberikan oleh pemerintah, pihak swasta yang disetujui oleh pemerintah, atau sektor swasta secara langsung kepada masyarakat, dengan atau tanpa biaya. Dalam membangun dan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia, layanan publik sangat penting karena tiga alasan utama:

- a. Melalui kerja mereka di layanan publik, lembaga negara dan lembaga nirlaba dapat berkomunikasi satu sama lain. Jika bagian ini berhasil, masyarakat akan lebih percaya dan mendukung pemerintah.
- b. Ketika orang bekerja untuk kebaikan publik, hal itu menjadi wadah untuk menerapkan berbagai aspek pemerintahan yang baik dalam praktik.
- c. Ada tiga pelaku utama yang mengatur layanan publik: prosedur kemasyarakatan, ekonomi, dan pemerintahan.

Berikut ini adalah definisi resmi pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan kepada masyarakat berarti memperhatikan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk itu, diperlukan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus berlandaskan pada asas-asas berikut, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2003 tentang "Penyediaan Pelayanan Publik" yang diterbitkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara:

- a. **Kesederhanaan:** Prosedur pelayanan masyarakat harus dirancang secara sederhana agar dapat dengan mudah dimengerti dan dipahami, serta dilaksanakan
- b. **Kejelasan:** Memberikan pemahaman dalam
 1. Layanan pemerintah memiliki persyaratan administratif dan teknologi.
 2. Unit kerja atau orang yang bertanggung jawab dan berwenang untuk melayani dan menyelesaikan keluhan, kesulitan, atau perselisihan.
 3. Rincian biaya layanan beserta prosedur pembayarannya.
- c. **Tepat waktu:** Waktu merupakan hal terpenting dalam pelayanan publik.
- d. **Akurasi:** Keakuratan, ketepatan, dan kepatuhan terhadap aturan sangat penting dalam penyampaian hasil pelayanan publik.
- e. **Keamanan:** Rasa aman dan kepastian hukum harus hadir dalam proses dan hasil pelayanan public.
- f. **Tanggung jawab:** Kepemimpinan memerlukan pendekatan yang cermat dalam menyediakan layanan dan menyelesaikan masalah pelanggan.
- g. **Kelengkapan sarana dan prasarana:** Memiliki akses terhadap informasi dan teknologi komunikasi yang memadai, serta ruang kerja, peralatan, dan bentuk bantuan lain yang sesuai, sangatlah penting.
- h. **Kemudahan akses:** pelayanan harus memiliki akses yang mudah seperti Lokasi yang terjangkau oleh masyarakat dan dapat dengan mudah berkomunikasi dengan masyarakat menggunakan teknologi informasi.
- i. **Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan:** orang yang bertugas dalam pelayanan masyarakat diwajibkan memiliki sikap sopan, disiplin, ramah, dan mampu memberikan layanan sepenuh hati.
- j. **Kenyamanan:** Tertib, terorganisir, beserta fasilitas yang lengkap adalah sebuah keharusan dalam bidang pelayanan. Suasana yang sehat, tempat parkir, rumah ibadah, dan toilet merupakan contoh fasilitas tambahan, demikian pula ruang tunggu yang bersih, menyenangkan, dan tertata.

Pelayanan publik berbasis digital

Di berbagai organisasi sektor publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu masalah yang paling mendesak saat ini adalah tidak tersedianya infrastruktur digital secara luas, yang secara tidak

proporsional memengaruhi masyarakat yang kurang terlayani. Beberapa bagian wilayah tersebut masih belum memiliki akses mudah ke internet, meskipun pemerintah telah berupaya menyediakannya di mana-mana. Lebih jauh lagi, kelompok masyarakat tertentu memiliki tingkat literasi digital yang rendah, yang merupakan kesulitan lainnya. Orang-orang dengan tingkat literasi digital yang rendah mungkin kesulitan memanfaatkan layanan publik yang tersedia secara daring. Mungkin sangat sulit bagi mereka yang memiliki kesadaran digital rendah atau yang tidak terbiasa dengan teknologi untuk menyesuaikan diri dengan layanan publik digital.

Untuk mengatasi kendala tersebut, perlu ada upaya bersama oleh lembaga publik, lembaga nirlaba, dan bisnis. Agar layanan publik digital lebih mudah diakses, diperlukan lebih banyak dana untuk membangun infrastruktur teknis, terutama di daerah pedesaan. Untuk memastikan masyarakat memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk memanfaatkan layanan publik digital secara efisien, program pelatihan dan pendidikan tentang literasi digital harus ditingkatkan. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat menjadi lebih efektif dan inklusif. Masyarakat Indonesia akan dapat mengakses layanan-layanan tersebut dengan mudah dan mendapatkan manfaatnya dalam keseharian. Pada zaman digital yang semakin berkembang, harus dipastikan setiap orang mempunyai kesempatan yang setara untuk mengakses dan menggunakan layanan publik digital adalah kunci untuk memastikan keadilan dan kesejahteraan yang merata bagi seluruh masyarakat. (Prihartono, 2023).

Meskipun demikian, terdapat sejumlah aspek positif dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital yang juga terungkap dalam penelitian ini. Salah satunya adalah peningkatan efisiensi dalam proses layanan, yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Hal ini terutama terlihat dalam proses administrasi seperti pengurusan perizinan dan pembayaran pajak (Noeridha, 2023; Praditya & Maemunah, 2023). Lebih jauh lagi, temuan studi ini menunjukkan bahwa layanan publik yang disampaikan melalui platform digital telah menciptakan jalan baru bagi keterlibatan warga negara dalam pembuatan kebijakan dan pengawasan layanan. Dengan adanya platform digital yang memungkinkan partisipasi publik, masyarakat dapat lebih aktif dalam mengulas dan memberikan feedback juga saran terhadap kinerja pemerintah (Gea et al., 2023). Namun, tantangan yang masih harus diatasi dan potensi yang masih harus dimaksimalkan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia memerlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Untuk mewujudkan tujuan penyediaan layanan publik yang lebih efektif dan inklusif, pemerintah harus meningkatkan upayanya untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses terhadap infrastruktur teknologi yang setara dan untuk meningkatkan literasi digital di seluruh masyarakat.

Jelas dari analisis temuan studi ini bahwa terdapat banyak kendala dalam penerapan layanan publik digital secara luas di Indonesia yang harus segera

ditangani jika layanan ini ingin menjadi lebih mudah diakses dan efisien. Salah satu tantangan utama adalah keterjangkauan terhadap teknologi digital, khususnya di daerah-daerah pedesaan dan terpencil. Hal ini sesuai dengan hasil (Sallu, 2023) yang menunjukkan bahwa di beberapa daerah, masih terdapat masalah besar dalam penyampaian layanan publik melalui sarana digital karena kurangnya infrastruktur teknis.

Peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi krusial dalam memaksimalkan manfaat pelayanan publik berbasis digital. Sebagaimana disoroti oleh penelitian (Christover et al., 2023; Frinaldi, 2023), literasi digital yang rendah dapat menghambat efektivitas penggunaan layanan publik digital. Oleh karena itu, perlu adanya program-program pelatihan dan edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknologi digital di kalangan masyarakat. Di sisi lain, terdapat potensi besar dari implementasi pelayanan publik berbasis digital dalam membuat masyarakat berpartisipasi lebih banyak dalam proses pengambilan keputusan dan monitoring pelayanan publik. Dengan adanya platform digital yang memfasilitasi partisipasi publik, seperti yang diungkapkan oleh (Kurniasih, 2023), masyarakat dapat lebih aktif berperan serta dalam memberikan masukan dan umpan balik terhadap kinerja pemerintah.

Untuk menyelesaikan tantangan dan memaksimalkan potensi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, dibutuhkan upaya kolaboratif dari semua pihak sektor swasta, pemerintah, dan lembaga swadaya masyarakat. Perluasan infrastruktur teknologi yang merata, peningkatan literasi digital di masyarakat, serta pengembangan platform yang lebih ramah pengguna merupakan langkah-langkah kunci yang perlu diambil untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan inklusif di era digital ini.

Implementasi Pelayanan publik berbasis digital dalam organisasi sektor publik di Indonesia dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, pemerintah perlu mengembangkan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung layanan publik digital, termasuk jaringan internet yang luas dan aman. Selanjutnya, organisasi sektor publik perlu merancang dan mengimplementasikan platform digital yang ramah pengguna dan Memberikan berbagai layanan yang diperlukan oleh masyarakat, seperti pembayaran online, pengajuan izin, dan pengaduan. Selain itu, pelatihan tentang literasi digital juga penting untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara online. Agar pertumbuhan layanan publik berbasis digital dapat berkembang pesat, harus ada kerja sama yang erat antara entitas publik dan swasta serta antara LSM dan pemerintah.

Untuk memaksimalkan pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia, ada beberapa bidang penelitian yang dapat dieksplorasi di masa depan. Pertama, penelitian tentang keamanan dan privasi data dalam konteks layanan publik digital sangat penting untuk memastikan bahwa informasi pribadi masyarakat aman dan terlindungi. Selanjutnya, studi tentang efektivitas dan efisiensi berbagai platform dan aplikasi digital dalam memberikan layanan publik

dapat memberikan wawasan berharga bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, penelitian tentang adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik digital juga penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi dan kepuasan masyarakat. Dengan melakukan penelitian lanjutan dalam bidang- bidang ini, kita dapat terus meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik berbasis digital agar lebih responsif, efisien, dan inklusif bagi masyarakat Indonesia.

Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah

Digitalisasi adalah proses pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan publik, yang merupakan aktivitas penyediaan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi hak-hak dasar atau tuntutan peraturan perundang-undangan, kini juga memasuki era digital. Dengan demikian, **digitalisasi pelayanan publik** adalah penerapan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, serta mendukung pelaksanaan kewajiban pemerintah.

Di tingkat kabupaten, kecamatan, dan desa, digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Namun, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi, baik dari sisi birokrasi maupun masyarakat.

Tantangan dalam Birokrasi

- 1. Peningkatan Infrastruktur Digital**
Transformasi digital memerlukan infrastruktur yang memadai. Meski cakupan akses internet di Indonesia terus meningkat, masih ada wilayah kabupaten, kecamatan, dan desa yang belum memiliki jaringan internet. Hal ini menjadi tugas penting bagi Kementerian Desa, Daerah Tertinggal, dan Kementerian Komunikasi untuk memastikan akses internet merata, sebagai bentuk keadilan sosial digital. Desa-desa yang sudah memiliki akses internet dapat memulai digitalisasi pelayanan lebih dahulu, karena peningkatan infrastruktur teknologi informasi tidak hanya mendukung ekonomi lokal tetapi juga membantu pengentasan kemiskinan (Pradhan et al., 2018; Mora-Rivera & García-Mora, 2021).
- 2. Pengembangan Sumber Daya Perangkat Desa/Kecamatan**
Kualitas sumber daya manusia (SDM) perangkat desa dan kecamatan juga menjadi tantangan, mengingat tingkat pendidikan perangkat masih bervariasi. Namun, perbaikan telah terjadi, terutama dengan penerapan sistem seleksi berbasis merit dan persyaratan pendidikan minimal. Perangkat desa/kecamatan saat ini harus memiliki kemampuan digital, termasuk dalam penggunaan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung pelayanan dan pengambilan keputusan. Selain itu, pembangunan kapasitas terkait teknologi, seperti big data, juga menjadi prioritas untuk mendukung pembangunan di wilayah pedesaan (Gouri & Uddin, 2019).

3. **Perubahan Sistem Pelayanan**

Digitalisasi juga membawa tantangan dalam mengubah sistem pelayanan dari model konvensional ke digital. Perubahan ini merupakan adaptasi yang tak terelakkan, sejalan dengan kebutuhan generasi milenial dan Z yang terbiasa dengan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, pemerintah perlu merancang sistem digital yang mencakup aplikasi kependudukan, perizinan, hingga mekanisme pengaduan, untuk mendukung transformasi tersebut.

Tantangan dalam Masyarakat

1. **Rendahnya Literasi Digital**

Tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat di kecamatan dan desa memengaruhi kemampuan mereka dalam menggunakan perangkat keras dan lunak yang berkaitan dengan teknologi digital. Literasi digital yang rendah membuat banyak warga belum terbiasa dengan layanan publik berbasis teknologi. Penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pendapatan yang lebih baik secara signifikan meningkatkan kesadaran akan pengembangan masyarakat pintar (Mohd Satar et al., 2021).

2. **Hambatan Budaya**

Banyak masyarakat yang merasa nyaman dengan pelayanan konvensional dan kurang menerima perubahan ke digitalisasi. Dalam hal ini, peran kepala camat dan kepala desa sangat penting untuk memimpin perubahan, memperkenalkan teknologi, dan menunjukkan manfaat pelayanan digital. Dukungan dari para pemimpin lokal terbukti mampu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, seperti website dan radio komunitas (Syaodih, 2018).

Agar transisi menuju digitalisasi lebih efektif, efisien, dan adil, semua orang harus bekerja sama. Dengan demikian, peran pemimpin lokal dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi kunci keberhasilan transformasi ini.



Gambar 1. Kegiatan PKM

KESIMPULAN

Melalui kegiatan PKM P(engabdian Kepada Masyarakat) yang dilakukan di Kecamatan Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat, dengan menggunakan metode penyuluhan disertai interaksi tanya-jawab, secara efektif meningkatkan

kesadaran akan perlunya mengembangkan layanan publik yang inovatif dan efektif untuk era digital guna mencapai pemerintahan yang transparan dan terbuka. Berikut ini adalah beberapa hasil dari upaya tersebut:

1. Sistem pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukabumi sebagian besar masih dilakukan secara manual, dan website yang sudah tersedia belum dioperasikan dengan optimal.
2. Pemahaman beberapa pegawai mengenai sistem pelayanan publik yang sesuai standar masih kurang. Namun, penjelasan teori dan pemberian contoh sederhana selama sosialisasi berhasil meningkatkan pemahaman peserta.
3. Antusiasme peserta terhadap kegiatan PKM ini sangat tinggi. Mereka aktif bertanya dan mengungkapkan harapan agar diberikan bimbingan lebih lanjut terkait teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
4. Pemahaman peserta mengenai pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi mengalami peningkatan, dengan harapan agar ke depan terdapat kegiatan lanjutan yang dapat mendukung pencapaian visi dan misi kantor Kecamatan Sukabumi.
5. Meskipun terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kegiatan PKM ini berjalan dengan lancar. Kantor Kecamatan Sukabumi harus melaksanakan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Rahardjo. (2023). *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Menuju Era Baru Pelayanan Publik yang Lebih Baik*. Pustaka LP3 FEB UI.
- Asep Saeful Rahmat & Nenden Rika Sari. (2021). Tantangan dan Strategi Implementasi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 12, No. 2.
- Bazarah, Jamil, dkk (2021) Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, Volume 22, No.2 Desember 2021
- Evi Dwi Astuti & Riris Retno Wati. (2020). Peran Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 11, No. 2.
- Eko Prasetyo & Muhammad Nurul Arifin. (2021). *Transformasi Digital dan Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Penerbit Pustaka LP3 FEB UI.
- I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, & Musa Hubeis. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan*. CV Pustaka Cendekia Utama.

- Li, J., Dai, Y., Wang, C. C., & Sun, J. (2022). Assessment of Environmental Demands of Age-Friendly Communities from Perspectives of Different Residential Groups: A Case of Wuhan, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9120. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159120>
- Mansir, F., & Karim, A. (2020). Islamic education learning approaches in shaping students' emotional intelligence in the digital age. *Hayula: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 4(1), 67–86.
- Muhammad Nurul Arifin & Eko Prasetyo. (2020). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Strategi Menuju Pelayanan Publik yang Prima*. Penerbit Pustaka LP3 FEB UI.
- Muhammad Ridwan & M. Syarifudin. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, Vol. 17, No. 3.
- Onno Purbo. (2019). *Transformasi Digital di Indonesia: Tantangan dan Peluang*. Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Rahmatullah, Inanna, Sahade, Nurdiana, Azis, F., & Bahri. (2020). Utilization of digital technology for management effectiveness micro small and medium enterprises. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 1357–1362.
- Rini Puspita Sari & Dian Anggraini. (2023). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Dimensi: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 17, No. 1.
- Santoso, R. S., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2021). Public Policy Analysis: Problem Exploration and Recommendation to Public Service Innovation in Surakarta City Government. *ICISPE 2020*, October 09-10.
- Sharma, M., Sahdev, S. L., Singh, G., & Kumar, B. (2020). Methodology for the Development of an Ontology based E-Learning Platform. *2020 International Conference on Computation, Automation and Knowledge Management (ICCAKM)*, 101–106.
- Sosiawan, Edwi A (2021). *Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah Indonesia: nPerspektif Kontent dan Manajemen*. Yogyakarta: UPN Veteran Yogyakarta
- Syafir, Sinta & Faghrur, Rifki (2018). Penerapan Etika dalam *Good governance* dalam Tri Yuningsih, dkk (ed). *Etika Administrasi Publik*. Semarang: Program studi Doktor Administrasi Publik Press.

Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating -governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93, 102118. <https://doi.org/10.106/j.evalprogplan.2022.102118>

Yunaningsih, Ani, dkk (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik melalui Digitalisasi. *Jurnal Altasia*, Vol.3, No.1, Tahun 2021

https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/buku_tim/buku-tim-public-152.pdf

<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/transformasi-digital-pelayanan-publik-memerlukan-peran-generasi-muda>

<https://infojateng.id/read/10325/etika-yang-harus-dilakukan-masyarakat-dan-pelayan-publik-di-era-digital>

<https://proceeding.unindra.ic.id/index.php/duconomics/about/history>

<https://policy.paramadina.ac.id/tantangan-dalam-pelayanan-publik-kita-kini>

<https://theconversation.com/4-tantangan-pelayanan-publik-berbasis-digital-di-indonesia-203848>

<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>